

PORTARIA CGE Nº07/2025.

DISCIPLINA OS CRITÉRIOS E OS PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS DO PODER EXECUTIVO ESTADUAL.

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL, no uso de suas atribuições legais e considerando o disposto no artigo 14 da Lei Estadual nº. 16.710, de 21 de dezembro de 2018, e no Decreto Estadual nº 33.485, de 21 de fevereiro de 2020, que regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Aprovar, na forma disciplinada nesta Portaria, os critérios e os procedimentos para realização da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais do Poder Executivo Estadual.

Art. 2º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais visa identificar e aferir as ações e resultados da sua atuação, segundo:

I – os princípios do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, estabelecidos no Art. 8º do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

II – as diretrizes e os objetivos do Sistema de Ouvidoria, estabelecidos nos Arts. 9º e 10º do Decreto Estadual nº 33.485/2020;

III – os requisitos do perfil do Ouvidor Setorial, estabelecidos no Art. 25 do Decreto nº 33.485/2020.

Art. 3º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será promovida por comissão própria, sendo composta pelos seguintes membros:

I - Coordenador de Ouvidoria;

II - Articulador de Ouvidoria;

III - Orientador da Célula de Gestão Ouvidoria; e

IV - Orientador da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade.

Parágrafo único. A comissão será coordenada pelo membro mencionado no inciso I e contará com o apoio de colaboradores técnicos da Coordenadoria de Ouvidoria, indicados pelo coordenador, para o devido suporte no levantamento de informações, dentre outras atividades e discussões previstas no processo de avaliação.

CAPÍTULO II

DA AVALIAÇÃO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

Art. 4º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será realizada levando-se em consideração as variáveis associadas às ações e resultados da sua atuação, de acordo com especificações constantes do Anexo I desta Portaria.

Art. 5º A Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais considerará faixas de pontuação, pesos e total de pontos e por variáveis de cada Ouvidoria Setorial, de acordo com especificações constantes do Anexo II desta Portaria.

Art. 6º A divulgação dos resultados da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais poderá ser realizada nos eventos institucionais no âmbito do Sistema Estadual de Ouvidoria.

Art. 7º A periodicidade das Avaliações de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será anual e a Comissão de Avaliação de Desempenho consolidará todos os resultados em planilhas específicas, bem como elaborará o Relatório Final que será encaminhado para anuência do Secretário Executivo da CGE e/ou do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral.

Art. 8º A classificação da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será ordenada a partir do nível de desempenho, conforme a seguir:

I - Ouvidoria superando expectativas - Entregando Resultados à sociedade (ouro): Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 9,0 a 10 pontos na avaliação;

II - Ouvidoria atendendo expectativa - Engajando cidadãos (prata): Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 7,0 a 8,9 pontos na avaliação;

III - Ouvidoria comprometida com a melhoria dos resultados (bronze): Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 6,0 a 6,9 pontos na avaliação e tiveram crescimento de pelo menos 1,0 ponto em relação à Avaliação de Desempenho do exercício anterior.

Art. 9º Os resultados preliminares, após a anuência, na forma do Art. 7º, deverão ser divulgados no sítio eletrônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado e comunicadas às Ouvidorias Setoriais.

Art. 10 Do resultado preliminar da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais caberá recurso no prazo de 07 (sete) dias úteis da divulgação no sítio eletrônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, que será julgado pela Comissão instituída na forma do Art. 3º, no prazo de até 07 (sete) dias úteis do recebimento do recurso pela Comissão, apresentado para anuência do Secretário Executivo da CGE e/ou do Secretário de Estado Chefe da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.

§1º Para eventual formulação de recurso, o ouvidor setorial poderá solicitar à comissão esclarecimentos acerca da pontuação obtida no resultado preliminar, na variável que deseja revisão, preferencialmente por e-mail institucional, observado o prazo do Art. 10.

§2º A apresentação do recurso deverá ser realizada por meio da ferramenta de protocolo suíte do Estado e/ou por e-mail institucional.

Art. 12 O resultado da avaliação final, após deliberação dos recursos, será publicado no Diário Oficial do Estado, por meio de Portaria, sendo este resultado definitivo e irreversível.

Art. 13 A CGE poderá reconhecer publicamente as ouvidorias, em caráter de destaque, pela implementação de ações para o serviço público a partir do tratamento de manifestações e articulação institucional das ouvidorias que transformem problemas individuais em benefícios coletivos, conforme especificações constantes no Anexo III desta Portaria.

Parágrafo único. Os resultados da avaliação das ações “transformando problemas individuais em benefícios coletivos” serão divulgados no sítio institucional da CGE, após anuência da Gerência e da Direção Superior da CGE.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 14 Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente o disposto na Portaria CGE nº 097/2020, de 09 de novembro de 2020.

Art. 15 A Avaliação de Desempenho será aplicada a partir de 2025, de acordo com o disposto nesta Portaria, com base no levantamento das informações das variáveis referentes ao exercício de 2024.

Art. 16 As variáveis 1, 5c, 7, 8 e 9, contantes no quadro do Anexo I desta portaria, não serão objetos de avaliação de desempenho das ouvidorias para o exercício de 2024.

Art. 17 O resultado da Avaliação de Desempenho de 2025, referente ao exercício 2024, contemplará os níveis previstos nos incisos I e II do Art. 8º, ficando o previsto no inciso III, a ser contemplado a partir da Avaliação de Desempenho de 2026, referente ao exercício 2025.

CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 09 de janeiro de 2025.

Aloísio Barbosa de Carvalho Neto

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

ANEXO I

ESPECIFICAÇÃO DAS VARIÁVEIS DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	NORMA REFERÊNCIA
1.CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.	AVALIAR O COMPROMETIMENTO DAS OUVIDORIAS COM A REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS E AÇÕES PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.	REALIZAÇÃO DE INICIATIVAS E AÇÕES EXECUTADAS PELAS OUVIDORIAS SETORIAIS A PARTIR DE TEMÁTICAS INDICADAS ANUALMENTE PELA CGE, NA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DA REDE DE OUVIDORIAS DO EXERCÍCIO.	AS AÇÕES E INICIATIVAS SERÃO ANALISADAS PELA COMISSÃO A PARTIR DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA QUE DEVERÁ CONTER OBRIGATORIAMENTE: - RESUMO DA AÇÃO/INICIATIVA REALIZADA (PLANEJAMENTO, PERÍODO, FORMATO, LOCAL ETC.); - EVIDÊNCIAS DA EXECUÇÃO; - RESULTADOS ESPERADOS E ALCANÇADOS COM A AÇÃO/INICIATIVA.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020
2.RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA COM FOCO NA PERCEÇÃO DO CIDADÃO.	AVALIAR O ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS APRESENTADAS PELO CIDADÃO A PARTIR DA ATUAÇÃO DA OUVIDORIA E DA PERCEÇÃO DO CIDADÃO.	INDICAÇÃO DA RESOLUÇÃO OU NÃO DA DEMANDA NO QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, A PARTIR DA PARTICIPAÇÃO E PERCEÇÃO DO CIDADÃO APÓS A CONCLUSÃO DA MANIFESTAÇÃO.	O ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE SERÁ AFERIDO A PARTIR DOS RESULTADOS OBTIDOS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, EM QUE O CIDADÃO APONTOU QUE A SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA OU PARCIALMENTE RESOLVIDA PARA AS MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS NO EXERCÍCIO, COM A CLASSIFICAÇÃO PROCEDENTE OU PARCIALMENTE PROCEDENTE, CONFORME RELATÓRIO DO CEARÁ TRANSPARENTE.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI NACIONAL Nº 13.460/2017

VARIÁVEL	OBJETIVO	DESCRIÇÃO	PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO	NORMA REFERÊNCIA
3. INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA	AVALIAR A INFRAESTRUTURA FÍSICA DA OUVIDORIA, CONTEMPLANDO OS ASPECTOS DE ACESSIBILIDADE, LOCALIZAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO VISUAL E AMBIENTE DE ATENDIMENTO.	FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA EM LOCAL DE FÁCIL ACESSO, BEM LOCALIZADA, COM AMBIENTE ADEQUADO PARA REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO COM A DEVIDA IDENTIFICAÇÃO.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA POR MEIO DOS RELATÓRIOS DE VISITAS TÉCNICAS REALIZADAS PELA COORDENADORIA DE OUVIDORIA ÀS OUVIDORIAS SETORIAIS.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI ESTADUAL Nº 14.594/2009 DECRETO FEDERAL Nº 5.296/2004
4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR	AVALIAR O COMPROMETIMENTO DO OUVIDOR COM AS AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.	OUVIDOR COMPROMETIDO COM A SUA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DOS SEGUINTES ITENS: A) CERTIFICAÇÃO DE OUVIDORIA DO OUVIDOR E/OU EQUIPE B) PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR EM CAPACITAÇÕES (CURSOS E OFICINAS); NOS FORMATOS PRESENCIAL OU VIRTUAL, RELACIONADAS À OUVIDORIA, COM A TOTALIZAÇÃO DE 40H/A NO ANO, NO MÍNIMO. C) PARTICIPAÇÃO DO OUVIDOR EM EVENTOS INSTITUCIONAIS, NOS FORMATOS PRESENCIAL OU VIRTUAL, COM TEMÁTICAS RELACIONADAS À OUVIDORIA, PARTICIPAÇÃO SOCIAL OU TEMAS CORRELATOS, TOTALIZANDO PELO MENOS 1 EVENTO AO ANO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2020
5. ENGAJAMENTO DA OUVIDORIA NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA	AVALIAR O COMPROMETIMENTO DO OUVIDOR COM OS OBJETIVOS E AÇÕES DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA.	OUVIDOR COMPROMETIDO COM OS OBJETIVOS E AÇÕES DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DOS SEGUINTES ITENS: A) PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES BIMESTRAIS DA REDE DE OUVIDORIAS, DE FORMA PRESENCIAL, PARA AS OUVIDORIAS SEDIADAS EM FORTALEZA, E DE FORMA VIRTUAL PARA AS SEDIADAS EM OUTROS MUNICÍPIOS; B) ENTREGA E PUBLICAÇÃO DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA NO PRAZO ESTABELECIDO E EM CONFORMIDADE COM O MODELO PROPOSTO; C) ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS PERIÓDICOS PARA A GESTÃO DO ÓRGÃO/ENTIDADE.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01/2020
6. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES (RESPOSTA NO PRAZO)	AVALIAR O CUMPRIMENTO DO PRAZO DAS RESPOSTAS APRESENTADAS PELAS OUVIDORIAS SETORIAIS.	CUMPRIMENTO DO PRAZO DE RESPOSTA CONFORME REGULAMENTADO PELO DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020, QUE INSTITUI 20 (VINTE) DIAS A PARTIR DA DATA DO REGISTRO, PODENDO SER PRORROGADO POR MAIS 10 (DEZ) DIAS, MEDIANTE APROVAÇÃO DO DIRIGENTE.	O ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE SERÁ AFERIDO POR MEIO DO RELATÓRIO DE RESOLUBILIDADE EXTRAÍDO DA PLATAFORMA CEARÁ TRANSPARENTE, CORRESPONDENTE AO EXERCÍCIO AVALIADO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI NACIONAL Nº 13.460/2017
7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA	DIVULGAR AS AÇÕES E RESULTADOS DA OUVIDORIA JUNTO ÀS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO, BEM COMO SENSIBILIZÁ-LOS DA IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA COMO FERRAMENTAS DE CIDADANIA E DE GESTÃO.	ÁREAS INTERNAS ALINHADAS E COMPROMETIDAS COM O FORTALECIMENTO E RESULTADOS DA OUVIDORIA.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DO ITEM ABAIXO A PARTIR DE INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS CONTIDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SETORIAL: A) REALIZAÇÃO DE PELO MENOS 2 AÇÕES COM AS ÁREAS INTERNAS DURANTE O EXERCÍCIO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020
8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA	AMPLIAR A DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA ENQUANTO INSTRUMENTO DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL, PARA O PÚBLICO INTERNO E EXTERNO.	CIDADÃOS E SERVIDORES INFORMADOS E ORIENTADOS SOBRE O PAPEL INSTITUCIONAL DA OUVIDORIA.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NO CUMPRIMENTO DO ITEM ABAIXO A PARTIR DE INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS CONTIDAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SETORIAL: A) REALIZAÇÃO DE 2 AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA DURANTE O EXERCÍCIO.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020
9. REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	CONTRIBUIR COM O PROCESSO DE AVALIAÇÃO DAS POLÍTICAS E SERVIÇOS PÚBLICOS.	CIDADÃOS CONTRIBUINDO PARA MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS A PARTIR DA PARTICIPAÇÃO EM AVALIAÇÕES.	A VARIÁVEL SERÁ AFERIDA COM BASE NAS INFORMAÇÕES E EVIDÊNCIAS PRESTADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DA SETORIAL.	DECRETO ESTADUAL Nº 33.485/2020 LEI NACIONAL Nº 13.460/2017

ANEXO II

PONTUAÇÃO NA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERTADOS E ATUAÇÃO DAS OUVIDORIAS SETORIAIS.

- A pontuação será baseada nas variáveis apresentadas no Anexo I, conforme os quadros abaixo.
- As variáveis terão pesos diferentes a depender de sua importância na qualificação dos processos de trabalho das Ouvidorias Setoriais. O somatório geral dos pontos comporá o índice de desempenho dos serviços da Ouvidoria Setorial avaliada.
- O índice de desempenho dos serviços da Ouvidoria Setorial será composto pelo somatório da pontuação multiplicado pelo peso de cada variável, podendo variar num intervalo de (0) zero a (10) dez pontos.
- As Ouvidorias Setoriais serão classificadas e avaliadas de um modo geral, conforme a especificação das variáveis e pontuações abaixo.

ESPECIFICAÇÃO DA PONTUAÇÃO

VARIÁVEL	PONTUAÇÃO BASE	PESO	PONTUAÇÃO FINAL
1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.	0 A 1,0	1	1,0
2. RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA COM FOCO NA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO.	0 A 1,0	1,5	1,5
3. INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA	0 A 1,0	1	1,0
4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR	0 A 1,0	1	1,0
5. ENGAJAMENTO DO OUVIDOR NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA	0 A 1,0	1	1,0
6. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES (RESPOSTA NO PRAZO)	0 A 1,0	2,0	2,0
7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA	0 A 1,0	1	1,0
8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA	0 A 1,0	1	1,0
9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	0 A 0,5	1	0,5

DETALHAMENTO DA PONTUAÇÃO BASE

VARIÁVEL	ESPECIFICAÇÃO DA PONTUAÇÃO
1. CUMPRIMENTO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA O APRIMORAMENTO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL E FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA.	<ul style="list-style-type: none"> CUMPRIMENTO DA AÇÃO: 1,0 PT CUMPRIMENTO PARCIAL DA AÇÃO: 0,5 PT NÃO CUMPRIMENTO DA AÇÃO: 0,0 PT
2. RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS APRESENTADAS À OUVIDORIA COM FOCO NA PERCEPÇÃO DO CIDADÃO.	<ul style="list-style-type: none"> PONTUAÇÃO PROPORCIONAL AO ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO (DEMANDAS PROCEDENTES E PARCIALMENTE PROCEDENTES).
3. INFRAESTRUTURA DA OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> ACESSIBILIDADE: 0,25 PT IDENTIFICAÇÃO VISUAL: 0,25 PT LOCALIZAÇÃO DA OUVIDORIA: 0,25PT AMBIENTE DE ATENDIMENTO: 0,25 PT
4. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO OUVIDOR	<ul style="list-style-type: none"> OUVIDOR E/OU EQUIPE POSSUI CERTIFICAÇÃO EM OUVIDORIA: 0,4PT CUMPRIU A CARGA HORÁRIA RECOMENDADA: 0,4PT CUMPRIU PELO MENOS METADE DA CARGA HORÁRIA RECOMENDADA: 0,2PT CUMPRIU MENOS DA METADE DA CARGA HORÁRIA RECOMENDADA: 0,0PT



VARIÁVEL	ESPECIFICAÇÃO DA PONTUAÇÃO
5. ENGAJAMENTO DO OUVIDOR NOS OBJETIVOS DO SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> • PARTICIPOU DE EVENTOS RELACIONADOS À OUVIDORIA: 0,2PT • NÃO PARTICIPOU DE EVENTOS RELACIONADOS À OUVIDORIA: 0,0PT • PARTICIPAÇÃO NAS REUNIÕES DA REDE DE OUVIDORIAS - PROPORCIONAL AO NÚMERO DE REUNIÕES, ONDE 6 CORRESPONDE A 0,5PT • RELATÓRIO DE OUVIDORIA - ENTREGUE NO PRAZO: 0,1 PT; • CUMPRIU MODELO: 0,1PT; PUBLICAÇÃO: 0,1PT • RELATÓRIOS PERIÓDICOS: ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO: 0,2PT • PONTUAÇÃO PROPORCIONAL AO ÍNDICE DE RESOLUBILIDADE, ONDE 100% CORRESPONDE A 1,0 PT
6. RESOLUBILIDADE DAS MANIFESTAÇÕES (RESPOSTA NO PRAZO)	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZAÇÃO DE 2 OU MAIS AÇÕES: 1,0PT
7. AÇÕES E CAMPANHAS DE ARTICULAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO COM AS ÁREAS INTERNAS DO ÓRGÃO/ENTIDADE VISANDO O FORTALECIMENTO DA OUVIDORIA	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZAÇÃO DE 1 AÇÃO: 0,5PT • NÃO REALIZOU AÇÕES: 0,0PT
8. REALIZAÇÃO DE AÇÕES DE OUVIDORIA ATIVA	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZAÇÃO DE PELO MENOS 2 AÇÕES DURANTE O EXERCÍCIO: 1,0PT; • REALIZAÇÃO DE 1 AÇÃO: 0,5PT; • NÃO REALIZOU AÇÕES: 0,0PT.
9. REALIZAÇÃO DE AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO/ENTIDADE	<ul style="list-style-type: none"> • REALIZOU AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS: 0,5PT; • NÃO REALIZOU AVALIAÇÃO: 0,0PT

ANEXO III

RECONHECIMENTO DA OUVIDORIA - TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM BENEFÍCIOS COLETIVOS

1. É facultada à CGE reconhecer a cada ano as ouvidorias setoriais que tenham adotado as ações que transformam problemas individuais em benefícios coletivos.
2. A avaliação para o reconhecimento será baseada conforme a especificação do quadro abaixo.
3. Para fins de reconhecimento poderão ser consideradas, a cada ano, até 3 iniciativas que se destacaram transformando problemas individuais em benefícios coletivos.

ESPECIFICAÇÃO DO EIXO

TEMA	OBJETIVO	PROCEDIMENTO DE AFERIÇÃO
OUVIDORIA TRANSFORMANDO PROBLEMAS INDIVIDUAIS EM BENEFÍCIOS COLETIVOS	AVALIAR A EFETIVIDADE E O GRAU DE PROATIVIDADE DA OUVIDORIA NA IMPLEMENTAÇÃO DE BENEFÍCIOS PARA O SERVIÇO PÚBLICO A PARTIR DO TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES E ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL.	ANALISAR AS AÇÕES E INICIATIVAS COM BASE NAS INFORMAÇÕES APRESENTADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA. AVALIAR O IMPACTO DA(S) AÇÃO(ÕES) APRESENTADA(S) NO QUE CONCERNE À MELHORIA E APERFEIÇOAMENTO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, BEM COMO AS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS E RESULTADOS ALCANÇADOS.

*** **

PORTARIA CGE Nº08/2025.

DISPÕE SOBRE CRITÉRIOS PARA A EMISSÃO DE ORIENTAÇÕES E DE RECOMENDAÇÕES PELA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO – CGE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CONTROLADORIA E OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições que lhe confere os incisos I e III, do artigo 93, da Constituição Estadual; considerando o disposto parágrafo primeiro, do artigo 4º, da Lei Complementar nº 309, de 11 de julho de 2023, considerando o disposto no inciso 14, do artigo 50, da Lei nº 16.710, de 21 de dezembro de 2018 e suas alterações, RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Portaria estabelece critérios para emissão de Orientações e de Recomendações pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e regras sobre o Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF.

Art. 2º Para fins desta Portaria considera-se:

- I – Ocorrência: fato constatado na execução das atividades de controle interno que representa uma fragilidade ou uma oportunidade de melhoria;
- II – Fragilidade: fato constatado que identifica o descumprimento de um critério estabelecido ou situações de alto impacto que afetem a eficiência dos processos de governança, da gestão de riscos, dos controles internos ou em outros processos relevantes;
- III – Oportunidade de Melhoria: fato constatado que identifica a necessidade de ação a ser implementada com o intuito de aumentar a eficácia, a eficiência e a efetividade das atividades e dos processos;
- IV – Critério: padrão que serve de base para avaliação, comparação e conclusão;
- V – Risco: probabilidade de ocorrência de um evento que possa impactar o alcance dos objetivos da organização;
- VI – Materialidade: refere-se ao montante de recursos orçamentários ou financeiros envolvidos na ocorrência identificada no órgão, entidade, programa, ação, projeto ou atividade;
- VII – Criticidade: representa a composição dos elementos referenciais de vulnerabilidade, das fraquezas e dos pontos de controle. Expressa a não aderência normativa e os riscos potenciais a que estão sujeitos os recursos utilizados e os eventos adversos ao controle da administração;
- VIII – Relevância: diz respeito ao impacto social da ocorrência identificada no órgão, entidade, programa, ação, projeto ou atividade de governo;
- IX – Pertinência: indica a definição de ações diretamente relacionadas às ocorrências apresentadas;
- X – Viabilidade: indica a definição de ações que sejam exequíveis;
- XI – Orientação: manifestação emitida em resposta a consultas técnicas efetuadas pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo Estadual sobre casos concretos ou por deliberação da própria CGE, sobre matérias afetas à sua atuação, visando prevenir eventos de riscos e a recorrência de fatos que impliquem ameaças ao cumprimento dos objetivos institucionais, bem como aperfeiçoar processos de trabalho;
- XII – Recomendação: manifestação emitida com indicação de ações saneadoras de fragilidades, constatadas na execução de atividades inerentes à atuação da CGE, assegurada a ampla defesa e o contraditório dos órgãos ou das entidades, visando prevenir a sua recorrência;
- XIII – Plano de Ação para Sanar Fragilidades – PASF: instrumento de operacionalização, aplicável a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado do Ceará, para proposição de ações que visem prevenir a ocorrência de eventos de risco, mitigar a possibilidade de recorrência de fatos constatados quando da realização de atividades de controle e promover a melhoria contínua dos processos organizacionais;
- XIV – Sistema Integrado de Controle Interno - AVIA: ferramenta informatizada de apoio às atividades do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, utilizada para registros das ocorrências, do monitoramento das fragilidades, das oportunidades de melhorias, das orientações, das recomendações, dos Planos de Ação para Sanar Fragilidades – PASFs e outras ações afetas ao Sistema de Controle Interno do Poder Executivo, que se mostrem oportunas;
- XV – Política de Gestão de Riscos: consiste no conjunto de diretrizes que englobam princípios, objetivos, orientações de operacionalização e competências no que se refere à gestão de riscos, no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, conforme disposto no Decreto nº 33.805, 09 de novembro de 2020.

CAPÍTULO II

EMISSÃO DE ORIENTAÇÕES E DE RECOMENDAÇÕES

Art. 3º A CGE, por meio das atividades realizadas pelas suas áreas programáticas, poderá emitir orientações e recomendações que embasarão ações a serem implementadas pelos órgãos e entidades, devidamente validadas pelo orientador dos trabalhos e aprovadas pelo coordenador.

Parágrafo Único. A CGE dará ciência ao órgão ou entidade acerca das orientações e recomendações emitidas por meio de documentos técnicos, tais como relatório de auditoria, nota de auditoria, folha de ocorrência, resultado do diagnóstico de integridade, relatório de gestão de ouvidoria, relatório de gestão de transparência e relatório de inspeção.

Art. 4º A CGE emitirá orientações nas seguintes situações:

- I – em resposta a consultas técnicas efetuadas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual sobre casos concretos, visando dirimir dúvidas;
- II – quando identificada situação de alerta de riscos, seja de caráter legal, de eficiência gerencial, ou outro, de forma a prevenir a materialização de eventos de risco;
- III – quando identificado descumprimento de critério estabelecido nas atividades realizadas pelas áreas programáticas da CGE, de caráter formal ou de baixa materialidade;
- IV – quando identificada oportunidade de melhoria associada às atividades e aos processos do órgão ou entidade, que tenham baixo impacto na melhoria dos resultados institucionais.

§1º Será considerada ocorrência de baixa materialidade aquela cujo valor seja igual ou inferior ao limite estabelecido anualmente pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará para a dispensa de instauração de Tomada de Contas Especial.

§2º As orientações emitidas pela CGE devem ser fundamentadas nos critérios, amparadas por evidências, indicar de forma clara a ação que deve ser

